



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Perehdytysohjelma

## Yritys X:n kuluttajapalvelulle

Huhtanen, Janita  
Kröger, Jenni

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Leppävaara

## Perehdytysohjelma Yritys X:n kuluttajapalvelulle

Huhtanen, Janita; Kröger, Jenni  
Liiketalous  
Opinnäytetyö  
Maaliskuu, 2015

Huuhtanen, Janita; Kröger, Jenni

### Perehdytysohjelma Yritys X:n kuluttajapalvelulle

Vuosi

2015

Sivumäärä

37

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli parantaa Yritys X:n kuluttajapalvelun perehdytystä. Tarkoituksena oli luoda kuluttajapalvelulle yhtenäinen perehdytysohjelma ja uuden työntekijän käsikirja. Teoreettinen viitekehys koostui osaamisen kehittämisestä, perehdyttämisestä, perehdyttämisen hyödyistä, perehdyttämishojelman suunnittelusta, perehdyttämisen seurannasta, työnopastuksesta osana perehdyttämistä ja oppimisen tyyleistä. Tutkimusote oli kvalitatiivinen eli laadullinen. Lisäksi hyödynsimme myös kvantitatiivista tutkimusotetta. Menetelminä käytimme kyselyä, haastattelua ja havainnointia. Kysely lähetettiin 25 kuluttajapalvelun työntekijälle. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää kuluttajapalvelun perehdyttämiseen liittyviä asioita. Haastattelu tehtiin kuluttajapalvelun esimiehelle. Haastattelussa oli tarkoituksena selvittää toimeksiantajan määrittelemät raamit perehdytysohjelmalle. Havainnointi toteutettiin kahdelle kuluttajapalvelun työntekijälle, kun perehdytysohjelma oli valmis.

Kyselyn keskeisinä tuloksina voidaan mainita, että yhtenäiselle kuluttajapalvelun perehdytysohjelmalle oli tarvetta. Kuluttajapalvelun nykyinen perehdytys koetaan työlääksi ja aikaa vieväksi. Lisäksi voidaan todeta, että kuluttajapalvelusta löytyy innokkaita perehdyttäjiä. Suurin osa kyselyyn vastanneista toivoi kuluttajapalveluun vakituista perehdyttäjiä. Haastattelusta kuitenkin selvisi, ettei kuluttajapalvelulle ole mahdollista palkata vakituista perehdyttäjiä, vaan perehdytys on vaihdellen yksittäisen työntekijän tehtävänä.

Loimme sähköisen perehdytysohjelman ja uuden työntekijän käsikirjan. Sähköinen Word - pohjainen perehdytysohjelma on innovatiivinen ja helposti muokattavissa. Uuden työntekijän käsikirja on tiivis tietopaketti, ja se annetaan uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Perehdytysohjelma oli todella odotettu uudistus kuluttajapalvelun perehdyttämisen työkaluksi, ja se tullaan ottamaan kuluttajapalvelun käyttöön. Havainnoinnin avulla saimme selville, että perehdytysohjelman käyttöönotto vaatii perehdyttämistä. Perehdyttäminen toteutetaan kuluttajapalvelun tiimipalaverissa.

Asiasanat: Perehdyttäminen, perehdytysohjelma, kuluttajapalvelu

Huuhtanen, Janita; Kröger, Jenni

**The Development of an Orientation Program for the Consumer Credits Department at Company X**

Year 2015

Pages

37

---

The main object of this thesis project was to develop the orientation program into the Consumer Credits department of Company X. The purpose was to create a coherent orientation program and a manual for the new employee working at Consumer Credits. The theoretical framework of reference used in the thesis consists of such concepts as skills development, workplace orientation, the benefits of orientation, the planning and follow-up of an orientation program, workplace guidance as part of the orientation process and learning styles. The main research approach used was qualitative, although some quantitative methods were also used. The empirical research was conducted through a survey, interview and observation. A survey questionnaire was sent to 25 employees working at Consumer Credits. The purpose of the survey was to clarify the details concerning orientation at Consumer Credits. The head of the Consumer Credits department was interviewed in order to determine the required scope of the orientation program. Observations were conducted on two employees working at Consumer Credits, when the orientation program was ready.

The key points that emerged from the survey were that there was a demand for a coherent orientation program for Consumer Credits. The current orientation is experienced as effortful and time-consuming. Additionally, it can be stated that there are enthusiastic mentors in Consumer Credits and most of the respondents wished for a permanent mentor for the department. But it became clear in the interview that it is not possible to hire a permanent mentor for Consumer Credits.

The authors created an electronic orientation program and manual for the new employee at Consumer Credits. An electronic, Word-based orientation program is innovative and it can be easily modified. The manual for the new employee is a compact information package, and it will be given to a new employee at the beginning of employment. There was great anticipation of the new orientation program as an orientation tool at Consumer Credits, and it will be introduced. The findings from the observations were that implementation of the orientation program also requires orientation. This orientation will be implemented in a team meeting of Consumer Credits.

Keywords: Orientation, Orientation Program, Consumer Credits

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Tavoite .....	6
1.2	Raportin rakenne pääluvuittain.....	6
2	Kohdeyrityksen esittely .....	7
3	Perehdyttäminen osaamisen kehittämisen muotona .....	8
3.1	Osaamisen kehittäminen .....	8
3.2	Perehdyttäminen .....	9
3.2.1	Perehdyttämisen hyödyt .....	10
3.2.2	Perehdyttämisohjelman suunnittelu .....	11
3.2.3	Perehdyttämisen seuranta .....	12
3.2.4	Työnopastus osana perehdyttämistä .....	12
3.3	Oppimistyylit .....	13
4	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus .....	13
4.1	Kysely .....	14
4.2	Haastattelu .....	16
4.3	Havainnointi .....	17
4.4	Aineiston analyysi .....	17
5	Tutkimuksen tulokset .....	18
5.1	Kysely .....	19
5.1.1	Oman osaamisen kehittäminen .....	20
5.1.2	Perehdyttäminen .....	22
5.2	Haastattelu .....	24
6	Perehdytysohjelma & Käsikirja .....	24
6.1	Perehdytysohjelma .....	25
6.2	Käsikirja.....	27
6.3	Tuotosten arviointi .....	27
7	Yhteenveto .....	28
7.1	Tutkimuksen luotettavuus .....	29
7.2	Pohdinta .....	30
	Kuviot .....	32
	Liitteet .....	33

## 1 Johdanto

Työyhteisössä ja työssä tapahtuu koko ajan muutoksia, ja perehdyttämistä sekä työnopastusta tarvitaan jatkuvasti. Työpaikat, työnkuvat, toimintatavat tai ammatit muuttuvat. Nykypäivän työelämässä on määräaikaista työsuhteita entistä enemmän. Työhön perehdyttämisessä on tavoitteena saada perehdytettävä työntekijä työskentelemään mahdollisemman pian itsenäisesti. Laadukas ja tehokas perehdyttäminen on näin ollen kaikkien osapuolten kannalta palkitsevinta. (Kangas & Hämäläinen 2010,1.)

Esimiehillä on vastuu tiimin työskentelystä ja tavoitteiden saavuttamisesta, eli perehdyttäminen on heidän vastuullaan. Tehtäviä on kuitenkin delegoitava, joten käytännössä luultavasti jokainen työ-yhteisön jäsen osallistuu työnopastukseen. Heidän kaikkien sekä perehdytettävän itse on huolehdittava perehdyttämisestä ja työnopastuksesta. (Kangas & Hämäläinen 2010, 1.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajan, Yritys X:n, kuluttajapalvelussa, ilmeni selkeä tarve kehittää nykyistä perehdytystä. Henkilöstön vaihtuvuus on suuri, ja mm. kesäisin osastolle rekrytoidaan paljon kesäapulaisia. Kuluttajapalvelun on panostettava perehdyttämiseen varmistaa tasaisen palvelun laadun. Kuluttajapalvelussa ei ole vakituista perehdyttäjää, eikä yhtenäistä perehdytysohjelmaa. Perehdytys on ollut vaihdellen yksittäisen työntekijän vastuulla, jonka tehtävänä on koota olemassa olevista materiaaleista mieleisensä perehdytysaineisto ja luoda aikataulu. Yhtenäisen perehdytysohjelman puuttuminen kuormittaa henkilöstöä sekä syö työresursseja, tällainen toiminta ei ole tehokasta.

### 1.1 Tavoite

Tavoitteena on luoda toimiva, yhtenäinen ja helposti muunneltavissa oleva perehdytysohjelma Yritys X:n kuluttajapalvelulle, jotta kuluttajapalvelun perehdytys olisi sujuvaa ja tehokasta. Lisäksi tavoitteena on luoda uuden työntekijän käsikirja, joka sisältää mm. kuluttajapalvelun yhteystiedot ja ohjeet kuinka toimia, jos sairastuu. Käsikirja on osa työpaikkaan perehdyttämistä, ja se helpottaa uuden työntekijän saapumista kuluttajapalveluun. Perehdytysohjelmaa sekä käsikirjaa ei voida kuitenkaan julkaista, sillä ne sisältävät yrityksen sisäistä tietoa.

### 1.2 Raportin rakenne pääluvuittain

Raportti koostuu seitsemästä pääluvusta. Ensimmäinen pääluku, johdanto, johdattelee lukijan aiheeseen. Johdannossa esitellään tutkimuksen tausta, tarkoitus ja tavoite. Toinen pääluku

kertoo toimintaympäristöstä, ja esittelee toimeksiantajana toimivan yrityksen. Kolmas pääluku käsittelee tutkimukselle tärkeän teoreettisen viitekehyksen. Viitekehys koostuu perehdyttämisestä ja sen hyödyistä, perehdyttämisen suunnittelusta ja seurannasta, työnopastuksesta osana perehdyttämistä ja oppimisen tyyleistä. Neljäs pääluku esittelee tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutuksen. Viides pääluku esittelee tutkimuksen tulokset. Tutkimuksen konkreettiset tuotokset esitellään luvussa kuusi. Seitsemäs pääluku on tutkimuksen yhteenveto.

## 2 Kohdeyrityksen esittely

Yritys X on rahoituslalla toimiva yritys, joka on suuremman, pankkialalla toimivan, yrityksen tytäryhtiö. Yritys X:ssä työskentelee n. 400 henkilöä. Yritys X tarjoaa rahoitusratkaisuja henkilö-, sekä yritysasiakkaiden hankintoihin, kulutusluottoihin tai käyttöpääoman järjestämiseen.

Tämä opinnäytetyö tehdään Yritys X:n Kuluttajapalveluosastolle, joka vastaa henkilöasiakkaiden kulutusluotoista. Asiakaspalvelu tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse. Lisäksi kuluttajapalvelun vastuulla on hoitaa muita sähköisiä kanavia pitkin tulevia yhteydenottoja ja toimeksiantoja. Pankkialaisuus velvoittaa kuluttajapalvelulta asiakkaan tunnistamista ennen pyydettyjen toimeksiantojen suorittamista. Yhteydenotot voivat tulla avoimen verkon kautta, jolloin kuluttajapalvelun tulee olla yhteydessä asiakkaaseen puhelimitse ja tunnistaa asiakkaan henkilöllisyys ennen toimenpiteitä. Verkkopankin ja e-palvelun kautta tulevissa yhteydenotoissa asiakas on tunnistautunut järjestelmään verkkopankkitunnuksilla jo ennen yhteydenottoa kuluttajapalveluun. Verkkopankista tulevat viestit saapuvat asiakkailta, joilla on entuudestaan Yritys X:n verkkopankkitunnukset. E-palveluviestit sen sijaan tulevat asiakkailta, joilla on jonkin toisen pankin verkkopankkitunnukset. Näillä asiakkailta saattaa olla yksi tai useampi kulutusluotto Yritys X:stä, mutta ei pankkiasiakkuutta. Yhteydenottoja voi tulla myös postitse asiakaskirjeinä. Asiakaskirjeet velvoittavat asiakkaan kontaktointia ennen toimeksiannon suorittamista.

Kuluttajapalvelussa työskentelee tällä hetkellä 25 henkilöä. Toimipisteitä kuluttajapalvelulla on kaksi, joista toinen sijaitsee Helsingissä ja toinen Vaasassa. Helsingissä palveluneuvotia työskentelee yhdeksäntoista ja Vaasassa kuusi. Molemmissa toimipisteissä on omat esimiehet, jotka vastaavat toimipisteiden toimivuudesta. Tämän opinnäytetyön toimeksianto on tullut Helsingin toimipisteestä. Toimeksiantaja on toisen opinnäytetyöntekijän työnantaja.

### 3 Perehdyttäminen osaamisen kehittämisen muotona

Tämän opinnäytetyön kannalta keskeiset käsiteltävät asiat ovat perehdyttäminen sekä sen suunnittelu ja seuranta. Jonka vuoksi teoreettinen viitekehys, eli tutkimuksen punainen lanka koostuu osaamisen kehittämisestä, perehdyttämisestä ja sen hyödyistä, perehdyttämisen suunnittelusta ja seurannasta sekä työnopastuksesta osana perehdyttämistä. Lisäksi tutustaan eri oppimistyyliin, sillä perehdyttämisellä pyritään edistämään yksilön oppimista. Laadittaessa esimerkiksi perehdytysohjelman aikataulua, tulee huomioida, että yksilöt oppivat eri keinoin ja eri tahtiin.

#### 3.1 Osaamisen kehittäminen

Ainoastaan kehittämällä yrityksen toiminnan elinehtona olevaa ihmisten osaamista, voidaan rakentaa yrityksen osaamista. Osaamisen kehittämisestä käytetäänkin usein henkilöstön kehittämisen käsitettä. Avainsanoja henkilöstön kehittämistoiminnan päämäärissä on osaamispe- rustan turvaaminen, toiminnan tehostaminen, laadun varmistaminen, innovatiivisuus ja yksi- lön suoriutumisen, motivaation sekä sitoutumisen vahvistaminen. Henkilöstön kehittäminen ei kata kaikkea osaamisen johtamista, mutta se on keskeinen osa osaamisen ylläpitämistä, ke- hittämistä ja uudistamista. (Viitala 2007, 182.)

Ajatellaan, että vastuu omasta ja yhteisönsä osaamisen kehittymisestä on jokaisella, ja yri- tyksissä tuetaan kehittymistä johtamisella ja toimintamalleilla. Yrityksillä ei ole nykypäivänä aikaa, saati rahaa, odottaa, että työntekijä huomaa yksilötasolla omat kehittämistarpeensa, ja kehittää itseään. Sen sijaan yrityksen on luotava mahdollisuudet kehittymiselle ja oppimi- selle, ja työntekijän sitouduttava pitämään osaamisensa vaadittavalla tasolla. (Viitala 2007, 183.)

Lähestymistavat henkilöstön kehittämiseen voidaan nähdä ulottuvuutena behavioristisen ja konstruktivistisen kehittämisenäkemyksen välillä. Behavioristisessa näkemyksessä täydenne- tään havaittuja puuttuvia tai vaillinaisia tietoja ja taitoja pitkälti erilaisten koulutusten avul- la. Vertauskuvana voitaisiin pitää palapeliä, jonka puuttuvia paloja lisätään aina tarpeen mu- kaan. Behavioristinen kehittämismalli on ollut käytössä pitkään ja on edelleen. Yritysten ke- hittämis-toiminta perustuu usein siihen, että henkilöstön kehittämisestä vastaavat selvittävät ensin kehittämistä vaativat osa-alueet, ja järjestävät sitten sopivia koulutuskokonaisuuksia vastaamaan kehittämistarpeisiin. Sen sijaan konstruktivistisessä kehittämisenäkemyksessä pai- nopiste on henkilöstön ajattelumallien syvällisessä analysoimisessa ja kehittämisessä. Toimin- ta ja koko yritys voivat kehittyä vasta ajattelumallien kehittymisen kautta. Tällä tavoin jäte- tään paljon tilaa kokemusten prosessoinnille. Keskeisiä asioita kehittämisen toteutustapoja



valittaessa ovat oppijälähtöisyys ja toiminnallisuus. Tarkoituksena on vahvistaa henkilön omaehtoista kehittymiskykyä sekä alentaa yksittäisen taidon painoarvoa. (Viitala 2007, 183.)

Viitalan (2007, 184) mukaan tärkeä lähtökohta oppimiselle on ihmisten kokemukset, joita voidaan sanoa voimavaroiksi osaamisen kehittämisessä. Kun työyhteisössä pystytään tarkastelemaan kokemuksia reflektiivisesti, niistä saadaan suurin hyöty irti. Reflektiivinen tarkastelu on koetun miettimistä, jossa oppimisen vuoksi tutkitaan toimintaa ja sen seurauksia. Kokemuksia on tarkasteltava kriittisesti ja eri näkökulmista, jotta huonot käytännöt eivät vahvistu. On kannattavaa huomioida miten tukea kokemuksista oppimista yksilö- ja ryhmätasolla, kun kehitetään osaamisen kehittämisen toimintamuotoja ja niitä tukevia rakenteita. (Viitala 2007, 184.)

Nopeat muutokset edellyttävät henkilöstön jatkuvaa kehittämistä, ja samalla vaatimukset kustannustehokkuudesta lisääntyvät. Osaamisen kehittämisen tuloksia on vaikea mitata rahassa tai tunnuslukuina, mutta silti on tärkeää asettaa tavoitteet osaamisen kehittämiselle. Menetelmät, joilla tavoitteisiin päästään, on mahdollista valita vasta sitten, kun tavoitteet on määritelty. (Viitala 2007, 184.)

### 3.2 Perehdyttäminen

Mäkisalon (2003, 130) mukaan suomenkielen perussanakirjassa perehdytys on määritelty seuraavin sanoin: tutustuttaa, opastaa, harjaannuttaa johonkin/ joku työhön.

Perehdyttämisellä tavoitellaan tehtävään tulevan uuden henkilön kiinnipääsemistä tehokkaaseen työntekoon mahdollisimman pian. Lisäksi perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän pääsemistä organisaation ja työyhteisön jäseneksi. Yrityksen kokonaisvaltaiseen perehdyttämisyjärjestelmään kuuluu tiedottaminen ennen työn aloitusta, vastaanotto ja yrityksen perehdytys, työsuuhdeperehdytys ja työnopastus. (Viitala 2007, 189.)

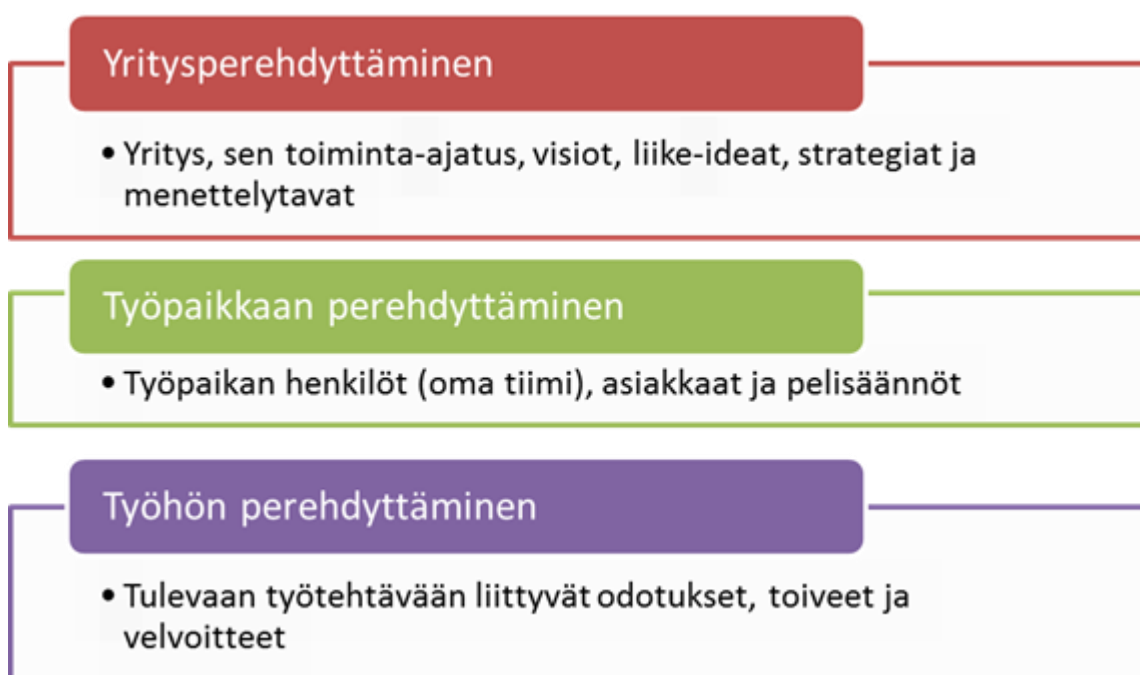
Kangas ja Hämäläinen (2010, 2) määrittelevät perehdyttämisellä tarkoitettavan kaikkia sellaisia toimenpiteitä, joiden avulla perehdyttäjä tutustuu työpaikkaansa ja sen toimintaan sekä liike-ideaan ja toimintaperiaatteisiin. He toteavat, että perehdyttämisellä perehdytettävä oppii tuntemaan asiakkaat, työkaverit ja esimiehet sekä saa tiedon omaan työhönsä kohdistuvista odotuksista, ymmärtää vastuunsa työyhteisön toiminnassa, oppii työtehtävänsä ja niihin liittyvät ohjeistukset.

Perehdyttämisen merkitystä ei saa aliarvioida, tehtävään tulevan uuden henkilön eikä yrityksenkään näkökulmasta. Perehdytetty henkilö pääsee uuteen työhönsä kiinni paljon nopeammin, kuin henkilö, jota ei ole perehdytetty. Tämä selviää aikaisemmin tehdyissä selvityksissä,

joita on nykypäivänä hankala toteuttaa, töiden ja palkkaustapojen ollessa kovin monipuolisia. (Helsilä 2002, 52.)

Perehdyttäminen alkaa jo valintamenettelyvaiheessa, jossa hakijoille annetaan tietoa yrityksestä sekä itse työstä. Tehtävän aloituksessa tapahtuva perehdytys tutustuttaa tulijan organisaation tavoitteisiin ja toimintatapoihin, toimintakenttään sekä tulevaisuuden näkymiin. Seuraavan tason asioita ovat työyhteisön jäseniin tutustuttaminen, tiloihin ja järjestelmiin sekä työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen. Ydin muodostuu itse työtehtävästä, johon kytkeytyy muun muassa menetelmät, koneet ja järjestelmät, materiaali- ja tietovirrat sekä työturvallisuus. On tärkeää perehdyttää uusi työntekijä myös periaatteisiin ja sääntöihin, jotka määrittävät työsuhdetta, kuten palkanmaksuun, työaikoihin, tietoturva-asioihin, työterveys-huoltoon sekä työsuhte-etuihin. (Viitala 2007, 190.)

Helsilän (2002, 52) mukaan perehdyttämisen laajuus riippuu tulevista työtehtävistä. Joka tapauksessa on kuitenkin perehdytettävä kuviossa 1 olevat asiat. Asiat on jaettu kolmeen eri perehdytysmuotoon: yritysperehdyttäminen, työpaikkaan perehdyttäminen ja itse työhön perehdyttäminen, eli työnopastus.



Kuvio 1: Perehdytettävät asiat (Helsilä 2002, 52)

### 3.2.1 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämisellä saavutetaan monia hyötyjä. Ensinnäkin hyvin hoidettu perehdytys on vahvana pohjana työn tekemiselle. Perehdyttämisen alussa perehdytettävä saa paljon tietoa,

jota hän tarvitsee omassa työssään. Mitä nopeammin perehdytettävä oppii kaiken alussa saamansa tiedon, sitä nopeammin hän on kykenevä työskentelemään itsenäisesti. Perehdyttäminen sitouttaa perehdytettävän työyhteisöön ja luo myönteisen asenteen työyhteisöä ja työtä kohtaan. Huolella hoidettu perehdytys maksaa itsensä moninkertaisena takaisin. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Perehdyttäminen hyödyttää koko työyhteisöä. Hyvä perehdytys nimittäin vähentää virheiden syntyä, ja myös aikaa joka mahdollisten virheiden korjaamiseen kuluisi. Yleensä aloittelijoille sattuu tapaturmia ja onnettomuuksia tietojen ja taitojen puutteellisuuden sekä unohduksien vuoksi. Sen vuoksi onkin tärkeää huolehtia, että työturvallisuusasiat ovat keskeinen osa perehdytystä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Hyvin hoidettu perehdytys luo perehdytettävälle myönteisen ensivaikutelman, ja hänen työmotivaationsa luultavasti nousee. Jos taas perehdytettävä kokee olevansa vain muiden riesana ja hänet jätetään liian aikaisin oman onnensa nojaan, hänen työmotivaationsa luultavasti laskee. Perehdytys vaikuttaa siis työmotivaatioon, joka on yksi tärkeimmistä poissaolojen määrään ja henkilöstön vaihtuvuuteen vaikuttavista tekijöistä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4-5.) Perehdyttämistä tulisi ajatella kaksisuuntaisena vaiheena, jossa molemmat, organisaatio sekä yksilö, hyötyvät. (Honkaniemi ym. 2007, 154).

### 3.2.2 Perehdyttämisohjelman suunnittelu

Perehdyttämisohjelman perusteellinen laadinta helpottaa sen käyttöönottoa. Lisäksi perusteellisesti laadittu perehdyttämisohjelma muodostuu ajan saatossa yleiseksi toimintatavaksi. Hyvin suunniteltua perehdytysohjelmaa on tarvittaessa helppo päivittää. (Österberg 2014, 118.)

Uudelle työntekijälle tulisi nimetä henkilökohtainen perehdyttäjä. Vaikka esimies on vastuussa uuden työntekijän opastamisesta, voi perehdyttäjänä toimia joku muukin. Tärkeintä perehdyttäjälle on, että tämä tuntee työtehtävät ja työpaikan toimintatavat. (Honkaniemi ym. 2007, 158.) Österberg (2014, 119) toteaa, että perehdyttämisen onnistumiseen vaikuttaa suuresti perehdyttäjän oma mielenkiinto ja halu tehtävää kohtaan. Perehdyttäjäksi tulisi valita sellainen henkilö, joka on halukas ja ammattitaitoinen. Sopiva perehdyttäjä voisi olla myös sellainen, joka on itsekin ollut työpaikassa vasta vähän aikaa ja jolla oma perehdytys on vielä tuoreessa muistissa. (Österberg 2014, 119.)

Perehdytettävät asiat on hyvä kirjata ylös, jottei mikään asia unohdu. Perehdyttämiselle tulee myös varata riittävästi aikaa. (Honkaniemi ym. 2007, 159.) Lisäksi tulisi laatia varasuunnitelma yllättäviin tilanteisiin, esimerkiksi perehdyttäjän sairastumiseen. Varasuunnitelmassa

tulisi miettiä, kuka silloin jatkaa perehdyttämistä ja miten yllättävä tilanne muuttaa perehdyttämishojelman eteenpäin viemistä. (Österberg 2014, 119.) Perehdyttämishojelma on hyvä apuväline paitsi perehdyttäjälle ja perehdytettävälle, myös työyhteisölle (Kangas & Hämäläinen 2010, 17).

Perehdytettävälle voi työsuhteen alussa antaa tietopakettin, joka sisältää yritystä koskevaa aineistoa, esimerkiksi toimenkuvia, työohjeita ja yhteystietoja. Lisäksi perehdytysohjelma tulisi antaa perehdytettävälle heti työsuhteen alussa. Tällöin hän kokee olevansa odotettu, ja hän saa riittävästi aikaa omaksua työtehtäviinsä liittyvät asiat. Perehdyttämishojelman eri osa-alueiden toteutumisen vastuut tulee miettiä etukäteen. Lisäksi on hyvä varata riittävästi aikaa tiedon perillemenon varmistamiseksi. Lisäksi perehdytettävälle tulee taata pääsy ja opastus sähköiseen (mm. intranet, tietojärjestelmät jne.) tietoon ja sen käyttöön. (Österberg 2014, 122-123.)

### 3.2.3 Perehdyttämisen seuranta

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 245) mukaan perehdyttämisen seurannalla on kaksi tarkoitusta: uuden työntekijän oppimisen seuranta sekä yrityksen perehdyttämishojelman toimivuuden arviointi.

Kun perehdyttämishojelma tehdään, tulisi samalla suunnitella miten oppimisen seuranta ja varmistus toteutetaan (Kangas & Hämäläinen 2010, 7). Seurannan avulla varmistetaan oppimiseen tähtäävän perehdytysohjelman onnistuminen. Erilaisia tarkistuslistoja, kysymyksiä ja keskusteluita voidaan pitää seurannan apuna. Perehdyttämisen avuksi luotu tarkistuslista voi toimia samalla muistilistana. Perehdyttäjä merkkaa listaan, kun perehdytettävä asia on käyty läpi. Myös perehdytettävälle voi antaa listan täytettäväksi. Kun listan asiat on opetettu ja oppiminen tarkastettu yhdessä, on perehdyttäminen varmistettu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

### 3.2.4 Työnopastus osana perehdyttämistä

Varsinaiseen työhön perehdyttämistä kutsutaan työnopastukseksi. Työnopastus antaa työntekijälle riittävät valmiudet uuteen työhön. (Viitala 2007, 190.) Kupiaksen ja Peltolan (2009, 13) mukaan aiemmin työnopastusta pidettiin riittävänä perehdyttämisenä, eikä laajempaa perehdyttämistä pidetty niin tärkeänä sen vuoksi, etteivät työympäristöt ja työtehtävät olleet niin monimutkaisia, eikä työn suorittamiseksi tarvinnut ymmärtää sen laajempaa yhteyttä. Lisäksi he toteavat, että laajempi perehdyttäminen on kuitenkin nostanut arvoaan organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaistuessa.

Työnopastus koskee uusien tulokkaiden lisäksi myös uusiin tehtäviin siirtyviä henkilöitä. Työnopastuksessa on tärkeää taata opastettavalle riittävä tuki ja opastus. Opastus on suunniteltava huolellisesti. Jotta henkilö oppii, tarvitsee hän opettelua, kokeilua ja toimintaa, josta hän saa opettavia kokemuksia. Uuden henkilön on arvioitava toimintaa yksin sekä yhdessä esimiehen kanssa. On tärkeää saada tietoa siitä, mitä osataan ja mitä tarvitsee vielä kehittää, jotta henkilö oppii ymmärtämään työnsä ja yrityksen vaatimukset. Opastus on siis vuorovaikutustilanne, ja se tapahtuu vaiheittain. Tällainen opastusmalli antaa yritykselle ensiarvoisen tärkeää tietoa omista tehtävistään ja toimintatavoistaan, sillä uusi henkilö vertailee uusia asioita aiemmin kokemiinsa, ja antaa näin ollen palautetta yrityksen toiminnan kehittämiseksi. (Helsilä 2002, 53.)

### 3.3 Oppimistyylit

Osaamista ei synny ilman oppimista. Määritelmänä oppiminen on hyvin laaja. Oppimisen edellytyksenä on uuden tiedon sisäistäminen ja liittäminen aiemmin opittuun. (Österberg 2014, 147).

Oppimiseen on monia eri tyylejä ja tapoja. Jotkut ajattelevat ensin ja suhtautuvat aristellen uusiin asioihin. Toiset taas oppivat toimimalla, jolloin he tekevät ensin ja ajattelevat vasta jälkeenpäin. Toisille asioiden yhdistäminen malleiksi ja teorioiksi on luonnollista ja toiset taas kokeilevat asioita heti käytännössä ja siten selvittävät miten asiat toimivat. (Grönsfors 2010, 39.)

Oppijatyypit voidaan jaotella neljään ryhmään, jotka ovat osallistuja, tarkkailija, päättelijä, toteuttaja. Osallistuja kokee mielekkääksi kokemuksellisuuden ja tekemisen. Epämieluisaa osallistujalle on teoretisointi ja toisten monologiin kuuntelu. Tarkkailija on parhaimmillaan silloin, kun hänellä on aikaa tarkkailla, miettiä ja hän saa tarvittaessa omaa rauhaa. Tarkkailijalle epämieluisaa on, että häntä hoputetaan ja hänelle asetetaan tiukat aikataulut. Päättelijä on vahvimmillaan silloin, kun hän pystyy suhteuttamaan saadun tiedon yleisiin käsityksiin ja ajatuksiin. Asioiden selkeys on myös päättelijälle suotuista. Päättelijä ei pidä siitä, että hän ei voi kyseenalaistaa saatua tietoa tai, että hän kokee aikansa menevän hukkaan. Päättelijä arvostaa selkeää aikataulua. Toteuttaja pitää ongelmien ratkaisemisesta käytännössä. Hän miettii miten saatua tietoa voidaan soveltaa. Toteuttaja ei pidä teoreettisuudesta ja hän haluaa keskittyä nykyhetkeen. (Roger 2004, 37.)

## 4 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö. Tutkimusote on kvalitatiivinen eli laadullinen. Olemme hyödyntäneet lisäksi kvantitatiivista tutkimusotetta. Tutkimusta ei voida kuitenkaan määritel-

lä kvantitatiiviseksi, sillä otanta on niin pieni, eikä tutkimustuloksia voida tilastollisesti analysoida. Tutkimusmenetelmiksi valitsimme kyselyn, haastattelun sekä havainnoinnin.

Kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, joka pyrkii selvittämään ongelmia ilman tilastollisia menetelmiä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on ilmiön kuvaaminen ja ymmärtäminen. (Kananen 2014, 21.)

Tutkimuksen suunnittelu aloitettiin keskustelemalla toimeksiantajan kanssa. Keskustelussa kävi ilmi, että toimeksiantajan perehdytyksessä käytetty materiaali ja sen käyttöominaisuudet eivät vastaa nykypäivän tarpeita. Käytetyt menetelmät ovat kankeita ja vanhanaikaisia. Ne vaativat perehdyttäjältä jatkuvasti paljon muokkaamista, ja perehdytyksen seuranta on työlästä. Nykyinen perehdytysmateriaali ei mahdollista perehdyttävälle itselleen mahdollisuutta palata jo opittuun materiaaliin, eikä seurata omaa kehittymistään. Tämän hetkessä perehdytysmateriaalissa ei ole huomioitu ns. taustatöitä, joihin mm. aikaisemmin mainitut verkkopankin ja avoimen verkon viestit kuuluvat.

Lisäksi selvisi, että kuluttajapalvelussa on yleinen käsitys siitä, että innokkaita perehdyttäjiä ei ole. Toimeksiantaja toivoi, että selvitämme tutkimuksessa syitä haluttomuuteen perehdytyksen suhteen. Tutkimuksen pääpainona kuitenkin toivottiin konkreettista tutkimustuotosta perehdytysohjelman muodossa.

#### 4.1 Kysely

Kyselyä, joka on kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä, voidaan käyttää toimintatutkimuksessa. Kyselyn käyttöä suositellaan kuitenkin toimintatutkimuksen yhteydessä ainoastaan perustietojen hankinnassa tai vaikutusten arvioinnissa, jos tietoja ei saada muuten. Perinteinen kysely voidaan toteuttaa monella tapaa, esimerkiksi Internetin välityksellä, postitse tai puhelimitse. Kustannuksia mietittäessä on olennaista miten kysely toteutetaan. (Kananen 2014, 102-103.) Sähköiselle Internet-kyselylle on ominaista, että sen kustannukset ovat pienet, se on nopea, haastattelija ei vaikuta sen etenemiseen ja se on anonyymi (Kananen 2014, 94).

Kyselytutkimuksessa vastaajalle esitetään kysymyksiä kyselylomakkeen avulla (Vehkalahti 2014, 11). Kyselylomaketta luodessa tulee kiinnittää huomiota sen pituuteen ja ulkoasuun. Kysely ei saa olla liian pitkä, jotta vastaaja jaksaa vastata jokaiseen kysymykseen huolellisesti. Lomakkeen ulkoasun tulee olla selkeä, jotta vastaaja tekee myönteisen vastauspäätöksen. (KvantiMOTV, 2010.)

Kyselylomake on hyvä aloittaa niin sanotuilla taustakysymyksillä. Taustakysymyksiä voivat olla esimerkiksi kysymykset, joissa selvitetään vastaajan sukupuoli tai ikä. Nämä taustakysymykset mahdollistavat tulosten analysoinnin siten, että pystytään tarkastelemaan millä tavalla vastaajan sukupuoli tai ikä vaikuttaa muihin vastauksiin. Taustakysymyksien jälkeen on hyvä esittää helpot kysymykset. (Aaltola ym. 2010, 104-105.)

Kysymyksen asetteluun on monia eri vaihtoehtoja. Kysymyksen voi muotoilla avoimeksi kysymykseksi tai strukturoiduksi kysymykseksi. Avoimeen kysymykseen vastaaja voi itse muotoilla vastauksensa, kun taas strukturoidussa kysymyksessä on valmiit vastausvaihtoehdot. (Kananen, 84.)

Vehkalahden (2014, 47) mukaan kyselylomakkeen yhteyteen tulee laatia saatekirje, jossa tulee ilmetä tutkimuksen perustiedot, kuka tutkimusta tekee ja mihin saatuja tuloksia tullaan käyttämään. Saadakseensa suuremman vastausprosentin, Hirsjärven ym. (2010, 196) mukaan vastaajille tulee lähettää muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta.

Tutkimuksemme kannalta oli olennaista saada perustietoja kuluttajapalvelun perehdyttämiseen ja oman osaamisen kehittämiseen liittyvistä asioista ja mielipiteistä. Päädyimme analysoimaan määrällisen tutkimuksen tuloksia laadullisen tutkimuksen näkökulmasta. Laadimme sähköisen kyselylomakkeen (liite 1a & 1b) siten, että saisimme mahdollisimman selkeän kuvan kuluttajapalvelun henkilökunnan osaamisen kehittämisestä ja perehdytyksestä. Sähköinen kyselylomake on lisäksi kustannustehokas ja nopea tapa kerätä vastauksia.

Kyselylomakkeen kysymysmuotoina käytimme avoimia ja strukturoituja kysymyksiä. Määrittelimme vastaajille strukturoituihin kysymyksiin vastausvaihtoehdoiksi ”täysin samaa mieltä, samaa mieltä, ei osaa sanoa, eri mieltä, täysin eri mieltä” sekä ”erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, ei osaa sanoa, tyytymätön, erittäin tyytymätön” riippuen kysymyksestä.

Kyselyn alussa esitimme taustakysymykset. Emme kartoittaneet vastaajien sukupuolta, sillä suurin osa kuluttajapalvelun työntekijöistä on naisia. Näin saimme pidettyä kyselyn mahdollisimman anonyyminä. Sen sijaan selvitimme työntekijöiden palvelusvuodet kuluttajapalvelussa. Taustakysymysten jälkeen esitettiin strukturoidut mielipidekysymykset työntekijän tyytyväisyydestä kuluttajapalvelun seuraaviin asioihin; esimiestyö, oman osaamisen kehittäminen ja perehdyttäminen. Tämän jälkeen paneuduttiin laajemmin esimiestyöhön viidellä strukturoidulla mielipidekysymyksellä. Seuraavana esitettiin viisi strukturoitua kysymystä oman osaamisen kehittämisestä. Viimeinen osio käsitteli perehdytystä. Ensimmäinen kysymys oli strukturoitu ja loput avoimia. Avoimien kysymysten lukumäärä riippui siitä, miten strukturoituun kysymykseen vastasi.

Linkki kyselylomakkeeseen, jonka yhteydessä oli myös saatekirje, lähetettiin sähköpostin välityksellä kaikille kuluttajapalvelun työntekijöille. Saatekirjeessä kerroimme keitä olemme, mitä tutkimusta teemme ja mihin tulemme käyttämään saatuja tutkimustuloksia. Saatekirjeen lopuksi toimme esille kyselyyn vastaamisen hyödyt ja rohkaisimme vastaanottajia vastaamaan.

Ensimmäisen kyselylomakkeen postituksen jälkeen vastausprosenttimme oli 57 %. Kun lähitimme muistutusviestin heille, jotka eivät olleet vielä vastanneet, saimme nostatettua vastausprosentin 74 %. Vastausprosenttia ei kuitenkaan voida tulkita yksiselitteisesti, sillä kyselyn postituslistalla oli sellaisia henkilöitä, jotka eivät olleet enää vastaushetkellä toimeksiantajan palveluksessa.

#### 4.2 Haastattelu

Teemahaastattelussa, jota myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi kutsutaan, nostetaan esiin tutkimuksen kannalta oleelliset asiat, joihin tarvitaan vastaukset tutkimusongelman ratkaisemiseksi (Vilkkä 2009, 101). Hirsjärven ym. (2010, 205) mukaan haastattelu valitaankin usein mm. siitä syystä, että tutkimuksen vastaukset voivat olla monitahoisia ja johtaa eri suuntiin.

Haastattelussa on aina vähintään kaksi osapuolta ja sitä voidaan pitää eräänlaisena keskusteluna haastattelijan ja haastateltavan välillä. On kuitenkin tärkeää muistaa, että haastattelijalla on haastattelutilanteessa selkeä rooli. Näin ollen hän varmistaa saavansa kaiken oleellisen tiedon tutkimuksen kannalta. (Hirsjärvi ym. 2010, 207.)

Valitsimme teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun toiseksi tutkimusmenetelmäksi, sillä halusimme tukea kyselylomakkeen avulla kerättyjä tietoja sekä löytää näkökulmia tutkimuksen konkreettiselle tuotokselle, perehdytysohjelmalle. Haastattelun toteutustapana oli yksilöhaastattelu, sillä haastattelimme yhtä henkilöä.

Haastattelimme kuluttajapalvelun esimiestä, joka on myös opinnäytetyön työpaikkaohjaajamme, jotta saisimme huomioitua toimeksiantajan rajoitteet ja mahdollisuudet tulevalle kehitystyölle. Tämä tarkoittaa tutkimuksessamme sitä, että meidän tulee huomioda niin toimeksiantaja yrityksen kuin työntekijöiden näkökulmat, siten että toimeksiantaja luo raamit tutkimuksen kehitystyölle.

Olimme molemmat paikalla haastattelutilanteessa. Haastattelijaksi valikoitui meistä se, joka ei työskentele toimeksiantajan palveluksessa. Tällä tavalla varmistimme, että haastattelutilanteessa saatiin tutkimuksen kannalta kaikki oleellinen tieto, eikä olettamuksia päässyt



muodostumaan. Toimeksiantajan palveluksessa työskentelevä toimi kirjurina, jonka lisäksi hän äänitti haastattelun.

Olimme laatineet etukäteen seitsemän avointa haastattelukysymystä. Haastattelun ilmapiiri oli rento ja avoin kysymysten ympärille rakentuvalle keskustelulle. Haastattelun edetessä kirjuri toiminut esitti tarkentavia kysymyksiä, joita haastatteli ei osannut kysyä, koska ei ole toiminut toimeksiantajan palveluksessa.

#### 4.3 Havainnointi

Toimintatutkimuksessa havainnointia voidaan käyttää ongelman selvittämisessä, interventiossa, eli muutoksen toteuttamisvaiheessa sekä saatujen tuloksien arvioinnissa (Kananen, 2014, 79). Haastattelu ja kysely mahdollistavat, että tutkija saa selville mitä tutkittavat tuntevat, uskovat ja ajattelevat. Nämä tutkimusmenetelmät eivät kuitenkaan kerro ”mitä todella tapahtuu”. Havainnointi mahdollistaa tutkijaa selvittämään toimivatko henkilöt samalla tavalla, kuin he kertovat toimivansa. Havainnointi mahdollistaa tiedon keräämisen ryhmien, yksilöiden ja organisaatioiden käyttäytymisestä ja toiminnasta. (Hirsjärvi ym. 2010, 212-213.)

Havainnoinnissa on monia eri muotoja ja luokitteluja, esimerkiksi epäsuora ja suora havainnointi ja strukturoimaton ja strukturoitu havainnointi. Epäsuorassa havainnoinnissa kohdehenkilöt eivät tiedä olevansa havainnoinnin kohteena, kun taas suorassa havainnoinnissa kohdehenkilöt ovat tietoisia, että heitä sillä hetkellä havainnoidaan. Strukturoidussa havainnoinnissa tutkija on voinut luoda itselleen esimerkiksi havainnointilomakkeen, jolla hän pystyy seuraamaan havainnoinnin kulkua ja tietää mitä asioita hän tulee havainnoimaan. Strukturoimattomassa havainnoinnissa tutkija ei ole alusta saakka selvillä havainnoitavista asioista, vaan tarkoitus on kerätä mahdollisimman paljon tietoa paikan päällä. (Kananen 2014, 80.)

Havainnointi toteutettiin kuluttajapalvelun Helsingin toimipisteessä. Havainnoitavia oli kaksi henkilöä ja havainnointi toteutettiin molemmille erikseen. Olimme valikoineet havainnoitavat henkilöt siten, että ensimmäisen havainnoitava on työskennellyt seitsemän vuotta kuluttajapalvelussa, mutta ei ole toiminut perehdyttäjänä. Toinen havainnoitava on työskennellyt kuluttajapalvelussa noin kolme vuotta ja on hän toiminut aikaisemmin perehdyttäjänä. Havainnointi toteutettiin strukturoimattomana suorana havainnointina. Havainnoinnin tarkoituksena oli saada kommentteja valmiista perehdytysohjelmasta.

#### 4.4 Aineiston analyysi

Aineistolle tehtävä perusteellinen esikäsittely luo lähtökohdat varsinaisille analyyseille. Lisäksi aineiston perusteellinen esikäsittely auttaa löytämään virheitä, joilta ei voi välttyä koko-

naan. Tätä menetelmää suositellaan käytettäväksi, jotta tutkijalla on perusteellinen käsitys aineistosta, kun hän on itse käsittelyt luvut ja numerot. (Vehkalahti 2014, 51.)

Kanasen (2008, 80) mukaan tutkijan tulee itse päättää kuinka tarkasti hän saadun aineistoin litteroi. Litteroinnissa on eri tasoja, jotka ovat sanatarkka litterointi, yleiskielinen litterointi ja propositiotason litterointi. Sanantarkassa litteroinnissa saatu aineisto kirjataan sanantarkasti ylös. Yleiskielisessä litteroinnissa saatu aineisto muunnetaan kirjakielelle, tällöin siitä poistuu murre ja puhekielen ilmaiset. Propositiotason litterointi tarkoittaa sitä, että kirjataan ylös ainoastaan vastauksien pääsisältö. (Kananen 2014, 106.)

Kuten Vilkkä ja Airaksinen (2003, 64) kirjassaan toteaa, on tärkeää, että saatu aineisto kuvaa riittävästi ongelmaa, jota halutaan selvittää. He toteavat myös, että määrää tärkeämpää on laatu ja se, miten hyvin aineisto vastaa kohderyhmän tarpeisiin.

Kun kyselylomakkeen vastausaika umpeutui, esikäsittelimme aineiston. Aloitimme aineiston esikäsittelyn selaamalla kerättyjä vastauksia. Vaikka E-lomake - järjestelmä mahdollistaa aineiston esikäsittelyn automaattisesti, niin päädyimme siitä huolimatta tallentamaan aineiston tiedot manuaalisesti. Kun aineisto oli tallennettu, teimme saaduista strukturoitujen mielipidekysymysten vastauksista erilaisia havainnollistavia kuvia, kuten esimerkiksi diagrammeja ja taulukoita. Avoimien kysymysten vastaukset kasasimme yhteen teemoittain.

Haastattelusta saatu materiaali litteroitiin propositiotasolla, sillä ainoastaan pääkohdat olivat merkitseviä tutkimuksen suunnalle ja perehdytysohjelmalle. Propositiotason litterointi helpotti saadun tiedon analysointia.

## 5 Tutkimuksen tulokset

Kyselyyn (liite 1a & 1b) vastasi 17 palveluneuvojaa Helsingistä ja Vaasasta. Kysely koostui kolmesta osiosta. Kyselyn ensimmäisessä osiossa kartoitimme nykytilanteen, joka käsitteli vastaajien ikää, työkokemusta palveluneuvojana vuosissa sekä tyytyväisyyttä oman osaamisen kehittämiseen sekä perehdyttämiseen. Lisäksi kysyimme avoimena kysymyksenä keinoja ammattiosaamisen kehittämiseen. Toinen osio käsitteli henkilöesimiestyötä ja oman osaamisen kehittämistä. Henkilöesimiestyötä käsittelevä osio lisättiin kyselyyn toimeksiantajan pyynnöstä. Koska tämä opinnäytetyö ei käsittele henkilöesimiestyötä, emme käy niitä tuloksia läpi. Kolmannessa osiossa paneuduttiin kuluttajapalvelun perehdyttämiseen ja sen kehittämiseen. Kolmannen osion alussa esitetyt kysymykset riippuivat siitä, onko vastaaja toiminut aiemmin perehdyttäjänä (liite 1a) vai ei (liite 1b). Lopussa olevat kysymykset, jotka käsittelivät kuluttajapalvelun perehdyttämisen kehittämistä, olivat kaikille samat.

Haastattelun tarkoituksena oli saada mahdollisimman paljon tietoa toimeksiantajan toiveista perehdytysohjelmaan, sen tavoitteisiin ja mahdollisiin rajoitteisiin liittyen.

## 5.1 Kysely

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli joko 18-25 tai 46-65 -vuotiaita (kuvio 2).



Kuvio 2: Ikäjakauma

Kuluttajapalvelussa on sekä uutta osaamista, että pitkän työuran tehneitä (kuvio 3). Vastajista 7/17 on työskennellyt 0-5 vuotta. Pitkän työuran, yli 15 vuotta, tehneitä on 6/17.



Kuvio 2: Kuinka kauan olet työskennellyt palveluneuvojana?

Seuraavaksi vastaajat arvioivat tyytyväisyytään oman osaamisen kehittämiseen ja perehdyttämiseen (kuvio 4). Vastauksista käy ilmi, että suurin osa, 14/17, kuluttajapalvelun työntekijöistä on tyytyväisiä kehittymismahdollisuuksiinsa. Kuluttajapalvelun perehdytykseen on tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä jopa 11/17, eli n. 65 % vastanneista. Yllättävää on, että noin moni vastaaja on tyytyväinen kuluttajapalvelun perehdytykseen, vaikka toimeksiantaja on tehnyt selväksi, ettei perehdytys ole toimivaa.



Kuvio 3: Arvioi tyytyväisyytesi seuraaviin kuluttajapalvelun asioihin

Viimeinen tämän osion kysymys oli ”Miten haluaisit kehittää ammattiosaamistasi?”. Lähes kaikista vastauksista tuli ilmi, että kuluttajapalvelun työntekijät haluavat syventää ammattiosaamista esimerkiksi työnkierrolla, kursseilla ja koulutuksilla. Jatkuva perehdytystä toivottiin sellaisiin asioihin, joita ei vielä osata. Lisäksi toivottiin koulutusta verbaalisiin taitoihin. Ainoastaan kaksi vastaajaa ei osannut vastata tähän kysymykseen. Tämä kertoo siitä, että halua ja intoa uuden oppimiseen löytyy.

#### 5.1.1 Oman osaamisen kehittäminen

Lähes kaikki kuluttajapalvelun työntekijät haluavat kehittää ammattiosaamistaan aktiivisesti (kuvio 5).



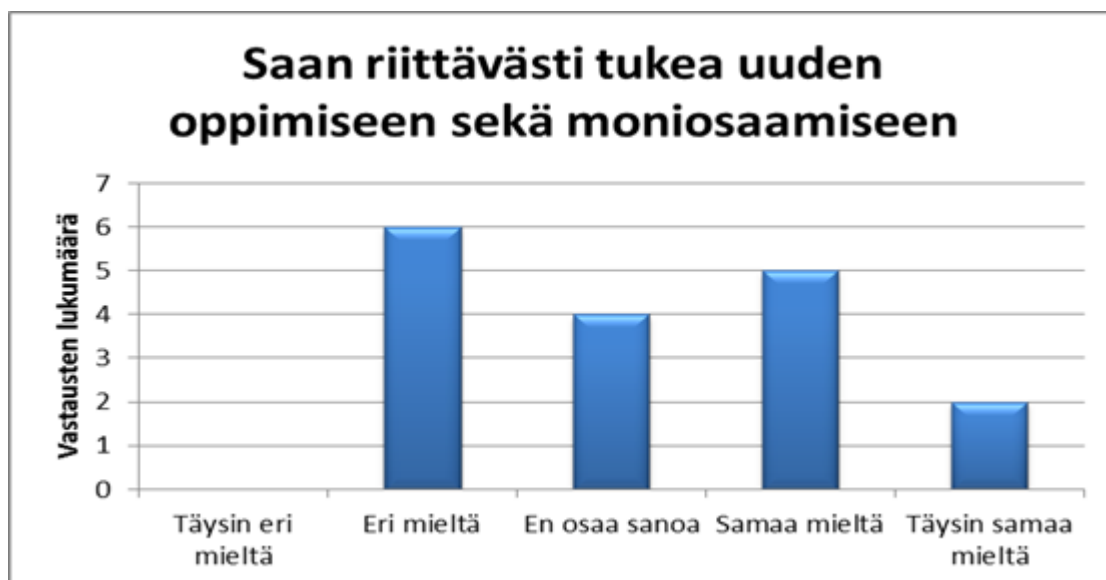
Kuvio 4: Haluan kehittää ammattiosaamistani aktiivisesti

Suurin osa kuluttajapalvelun työntekijöistä tuo ammattiosaamisen kehittämistoiveet esimiehen tietoisuuteen (kuvio 6). Vastaajista 5/17 ei osaa sanoa tuoko kehittämistoiveet esimiehen tietoisuuteen.



Kuvio 5: Tuo ammattiosaamisen kehittämistoiveet esimieheni tietoisuuteen

Riittävästi tukea uuden oppimiseen sekä moniosaamiseen (kuvio 7) saa 7/17 vastaajaa, kun taas 6/17 on eri mieltä (kuvio 7). Vastaajista 4/17 ei osaa sanoa saako riittävästi tukea uuden oppimiseen sekä moniosaamiseen.



Kuvio 6: Saan riittävästi tukea uuden oppimiseen sekä moniosaamiseen

Suurin osa kuluttajapalvelun työntekijöistä kokee, että työhön liittyviä koulutuksia ei tarjota riittävästi (kuvio 8). Ainoastaan 2/17 työntekijää kokee, että heille tarjotaan riittävästi työhön liittyviä koulutuksia. Kun 5/17 ei osaa sanoa tarjotaanko työhön liittyviä koulutuksia riittävästi.



Kuvio 7: Työhöni liittyviä koulutuksia tarjotaan riittävästi

### 5.1.2 Perehdyttäminen

Kyselylomakkeen avoimet, perehdyttämiseen liittyvät, kysymykset oli jaoteltu kyselylomakkeessa siten, että oliko vastaaja toiminut aiemmin perehdyttäjänä vai ei. Ensimmäiseksi käsiteltiin perehdyttäjänä toimineiden vastaukset.

Kyselyyn vastanneista 7/17 on aiemmin toiminut perehdyttäjänä kuluttajapalvelussa.

Nämä henkilöt kokivat perehdytyksen mielekkäänä, mutta myös raskaana ja vaativana. Perehdyttäminen on ollut mukavaa vaihtelua päivittäiseen työhön, ja perehdyttäjä on kokenut itsekin oppivansa uutta. Perehdytys koettiin myös hankalana, sillä yhtenäinen perehdytysmateriaali puuttuu.

Haasteina perehdytyksessä koettiin ajankäyttö, varsinkin jos perehdytettäviä on enemmän kuin yksi kerrallaan. Haastavaksi koettiin lisäksi perehdytettävien eri valmiustasot ja oppimisenopeus. Vastauksista kävi ilmi, että toisinaan tieto perehdyttämisestä on tullut viime hetkillä, ja näin ollen valmistautuminen perehdyttämiseen on jäänyt olemattomaksi. Tekniikkapuolen (mm. järjestelmien asennus) perehdytyksessä kaivattiin enemmän tukea.

Nykyistä perehdytysmateriaalia on käytetty lähinnä yhdistelemällä valmiista pohjista itselle toimivin materiaali, johon on kuitenkin jouduttu tekemään lisäyksiä ja muutoksia. Vastauksista ilmeni, että osaston jatkuvat muutokset ovat aiheuttaneet sen, ettei perehdytysmateriaali ole ajan tasalla.

Kyselyyn vastanneista 10/17 ei ole aiemmin toiminut perehdyttäjänä kuluttajapalvelussa. Suurin osa heistä ovat kokeneet olevansa liian uusia työntekijöitä perehdyttääkseen muita. Osa kuluttajapalvelun työntekijöistä kokee olevansa sellaisia henkilöitä, jotka eivät sovellu perehdyttäjäksi. Yhdessä vastauksessa oli hyvin tiivistettynä, miksei henkilö ole aiemmin toiminut perehdyttäjänä. ”Vaatii pitkää pinnaa, jota minulla ei ole.”

Niistä kuluttajapalvelun työntekijöistä, jotka eivät ole aiemmin toimineet perehdyttäjänä, noin puolet voisi kuvitella jatkossa toimivansa perehdyttäjinä.

Kyselyn lopussa esitettiin kaikille vastaajille yhtenäiset kysymykset siitä, miten kuluttajapalvelun perehdyttämistä voisi kehittää, millainen tarve on vakituiselle perehdyttäjälle, miten perehdytyskoulutus vaikuttaisi perehdyttämisen mielenkiintoon ja millainen on hyvä perehdyttäjä.

Kuluttajapalvelun perehdyttämiseen toivotaan yhdenmukaista perehdytysohjelmaa ja työohjetta. Vastauksista ilmeni myös toive siitä, että alkuperehdytyksen jälkeen tehtäisiin myös jälkiseurantaa. Perehdytykseen kaivattiin lisää käytännön esimerkkejä. Yhdessä vastauksessa oli toteamus siitä, että ”learning by doing”, eli tekemällä oppiminen, on tehokkain tapa oppia.

Kuluttajapalvelun työntekijöistä 9/17 näki vakituiselle perehdyttäjälle selkeän tarpeen. Sen sijaan viisi työntekijää oli sitä mieltä, ettei vakituista perehdyttäjää tarvita. Kolmella työntekijällä ei ollut kantaa asiaan. Koettiin, että olisi hyvä, että perehdyttäjänä toimisi sellainen henkilö, joka kokee perehdyttämisen omakseen. Lisäksi mainittiin, että vakituisen perehdyttäjän tulisi saada erillinen korvaus perehdyttämisestä.

Suurin osa kuluttajapalvelun työntekijöistä on sitä mieltä, että perehdyttämiskoulutus lisäisi mielenkiintoa ja motivaatiota perehdyttämiseen. Perehdyttämiskoulutus lisäisi varmuutta perehdyttämiseen sekä varmistaisi perehdyttämisen laadun.

Kuluttajapalvelun työntekijät kuvailevat hyvää perehdyttäjää mm. seuraavilla adjektiiveilla: kärsivällinen, ammattitaitoinen, topakka, sosiaalinen, aikaan saava, huumorintajuinen ja empaattinen.

## 5.2 Haastattelu

Keskeisimmiksi haasteiksi haastateltava kertoi perehdyttäjien vähäisen määrän ja laadun seurannan. Haastateltavan mukaan kuluttajapalvelussa ei ole riittävästi halukkaita perehdyttäjiä. Lisäksi laadunseuranta on erityisen haasteellista, sillä perehdyttäjät ovat vaihdelleet eikä kuluttajapalvelulla ole ollut yhtenäistä perehdytysohjelmaa käytössään. Haastateltava toivoi, että loisisimme selkeän perehdytysohjelman, jota perehdyttäjät voisivat käyttää. Näin voitaisiin varmistaa, että kaikki uudet työntekijät olisi perehdytetty käyttämällä samaa materiaalia.

Tällä hetkellä kuluttajapalveluun ei ole mahdollista luoda uutta työtehtävää, niin että voitaisiin ajatella perehdyttäjän erillistä palkkaamista. Haastateltavan mielestä ei ole tärkeintä, että perehdyttäjä itse osaa kaiken täydellisesti, vaan tärkeämpää on perehdyttäjän asenne ja se, että tietää mistä tieto vaadittaessa löytyy. Haastateltava toivoi, että esimies olisi enemmän perehdytysohjelmassa mukana. Lisäksi haastateltava toivoi tulevalta perehdytysohjelmalta, että sitä voitaisiin sellaisenaan käyttää perehdytyksessä. Toiveena olivat myös suorat linkit työohjeisiin. Näin varmistetaan, että perehdyttäjällä olisi aina ajanmukainen tieto saatavilla.

## 6 Perehdytysohjelma & Käsikirja

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyi perehdytysohjelma ja käsikirja Yritys X:n kuluttajapalvelulle. Yritys X:ää sitoo pankkisalaisuus, jonka vuoksi tutkimuksen tuotokset on luotu ainoastaan yrityksen omaan käyttöön, eikä niitä voida julkaista. Tässä luvussa on kuitenkin kuvattuna tuotoksien prosessikuvaukset.



## 6.1 Perehdytysohjelma

Perehdytysohjelman työstö aloitettiin käymällä kerätyt kysely- ja haastattelutulokset läpi. Näin saimme kartoitettua perehdytysohjelman raamit. Alusta alkaen oli selvää, että perehdytysohjelma on sähköisessä muodossa, sillä se on nykyaikaa, sitä on helppo muokata ja pitää ajan tasalla. Toimeksiantaja halusi perehdytysohjelman sisältävän valmiita linkkejä ohjeistukseen, joten aluksi selvitimme, mitä ohjeita tämän hetkiset perehdytysmateriaalit sisälsivät. Vanhoista perehdytysmateriaaleista saimme kerättyä paljon tietoa kuluttajapalvelussa käytettävistä eri ohjelmistoista. Tämän jälkeen täydensimme aiemmin kerättyjä tietoja muun muassa yrityksen Intrasta sekä kuluttajapalvelun työkansioista, joka sisältää työohjeita.

Tässä vaiheessa olimme saaneet kerättyä perehdytysohjelmaan lähinnä linkkejä ja eri ohjelmistojen nimiä. Näytimme hahmotelmaa toimeksiantajan edustajalle, joka ohjaa opinnäytetyötämme ja josta myöhemmin käytämme nimitystä työpaikkaohjaaja. Kerroimme tarkemmin suunnitelmista, ja saimme positiivista palautetta. Työpaikkaohjaajamme työtehtävät olivat muuttuneet opinnäytetyö - prosessimme aikana, eikä hän työskennellyt enää kuluttajapalvelun esimiehenä. Uudessa työtehtävässään hän oli tutustunut uuden tiiminsä sähköiseen perehdytysohjelmaan, ja hän piti ajatuksesta, että myös kuluttajapalveluun luotaisiin sähköinen perehdytysohjelma. Hän näytti tiiminsä perehdytysohjelmaa, ja saimme siitä idean rasti ruutuun - menetelmälle. Käytännössä rasti ruutuun - menetelmä mahdollistaa perehdytyksen seurannan, kun voidaan raksia jo käydyt ja opitut asiat.

Tämän jälkeen suunnitelmalla oli selkeät raamit, sillä perehdytysohjelman pohja oli selvillä. Suunnitelmasta tulisi Word - pohjainen sähköinen lomake, jonka tarkoitus olisi palvella käyttäjiänsä myös perehdytyksen jälkeen.

Uuden työntekijän ensimmäinen päivä alkaa esimiehen tapaamisella. Tämän vuoksi esimiehen tapaamiselle tehtiin oma osionsa, josta käy ilmi, mitä asioita tulee käydä esimiehen kanssa läpi ensimmäisen päivän aikana. Työpaikkaohjaajamme pyysi, että suunnitelmaan voisi kirjata ylös tapaamiset esimiehen kanssa, jotta perehdytyksen seuranta helpottuisi. Aiemmissa perehdytysmateriaaleissa tapaamisia ei ole kirjattu ylös, ja näin ollen säännöllinen perehdytyksen etenemisen seuranta on ollut heikkoa.

Seuraavaksi keskityimme perehdytysohjelman sisältöön perehdyttäjän näkökulmasta. Mietimme, mitä perehdyttäjä tekee ensimmäiseksi, kun uusi henkilö aloittaa työt. Meistä opinnäytetyöntekijöistä toisen aiempi perehdyttämiskokemus kuluttajapalvelussa auttoi löytämään tähän vastauksia. Ensimmäiseksi asennetaan eri ohjelmistoja, liitetään tulostimia ja testataan puhelinta. Liitimme perehdytysohjelmaan nämä tehtävät ja suorat linkit tehtävien ohjeistukseen.

Vasta näiden vaiheiden jälkeen perehdytysohjelmassa alkoi perehdytettävän työtehtäviin liittyvä osio. Mietimme loogista järjestystä valittaville aihealueille. Päädyimme luomaan otsakkeet aihealueittain. Aihealueiden alle sisällytimme ohjelmistot, sekä niihin liittyvät työohjelinkit. Halusimme perehdytysohjelmasta mahdollisimman yksinkertaisen, jotta sen käyttö olisi helppoa ja vaivatonta. Lisäksi lisäsimme perehdytysohjelmaan oman osion perehdytettävän merkinnöille ja muistiinpanoille. Saimme idean, että perehdytysohjelmassa käytettäisiin rasti ruutuun - menetelmää siten, että rasti merkataan ”perehdytetty” - ruutuun, kun asia on käyty läpi. Kun perehdytetty kokee hallitsevansa asian, merkkää hän ”hallitsen” - ruutuun rastin. Näin perehdytyksen seuranta on helpompaa sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle. Lisäksi tämä mahdollistaa sen, ettei perehdytys ole niin haavoittuvaista, jos perehdyttäjä esimerkiksi sairastuu.

Saatuamme ensimmäisen version perehdytysohjelmasta valmiiksi, esittelimme sen työpaikkaohjaajallemme. Saimme vielä sisällöllisiä muutos- ja lisäysehdotuksia, jotka toteutimme mm. lisäämällä perehdytysohjelmaan ohjeistuksen muutaman ohjelmiston asentamisesta.

Tähän asti perehdytysohjelman luomisessa oli ollut tiivistä mukana ainoastaan työpaikkaohjaajamme. Lisäksi olimme saaneet apua muutamalta kuluttajapalvelun työntekijältä perehdytysohjelman sisältöön ja rakenteeseen liittyen. Sovimme, että perehdytysohjelma näytetään Helsingin kuluttajapalvelun nykyiselle esimiehelle sekä Vaasan kuluttajapalvelun esimiehelle. Molemmat esimiehet toivoivat perehdytysohjelmaan lisättäväksi perehdytysaikataulun, josta ilmenee milloin mikäkin asia perehdytetään. Toinen toivoi päivätason aikataulua, ja toinen viikkotason. Päädyimme lisäämään perehdytysohjelmaan viikkotason aikataulun, jotta suunnitelma saataisiin pidettyä mahdollisimman yksinkertaisena, joustavana ja käytännöllisenä. Näin perehdytysohjelmassa huomioidaan myös yksilön erilaiset oppimistyylit.

Sisällytimme perehdytysohjelmaan aikataulun ja näytimme tuotosta työpaikkaohjaajallemme. Aikataulun lisääminen muutti lomakkeen ulkoasua sekavammaksi ja työpaikkaohjaajamme koki, ettei aikataulu soveltunut sellaisenaan perehdytysohjelmaan. Ideoimme yhdessä toimivamman ulkoasun. Tämän jälkeen keskustelimme vielä kuluttajapalvelun tämän hetkisen perehdyttäjän kanssa realistisesta perehdytysaikataulusta ja suunnitelman sisällöstä, jotta aikataulutus olisi varmasti toimiva. Tapasimme lisäksi henkilön, joka on tehnyt työohjeita kuluttajapalvelulle sekä on aktiivisesti mukana kuluttajapalvelun arjessa. Häneltä saimme varmistettua kaikkien perehdytysohjelmaan lisättyjen linkkien toimivuuden sekä sen, että perehdytysohjelma sisälsi kaikki tarvittavat työohjeet.

Kun olimme varmoja siitä, että perehdytysohjelma sisälsi kaiken tarvittavan ja linkit olivat toimivia, esittelimme lähes valmiin suunnitelman työpaikkaohjaajallemme. Työpaikkaohjaa-

jamme ehdotti muutamaa hienosäätöä, jotka toteutimme. Tämän jälkeen perehdytysohjelma oli valmis.

## 6.2 Käsikirja

Toteutimme kuluttajapalvelulle käsikirjan, joka tukisi perehdytysohjelmaa ja helpottaisi uuden työntekijän sopeutumista Yritys X:n kuluttajapalveluun. Tarkoituksena on, että käsikirjan voi antaa työntekijälle heti työsuhteen alussa ja hän voi ottaa käsikirjan myös kotiinsa. Käsikirjaan kerättiin tärkeää työhön liittyvää tietoa, jota ei välttämättä heti työsuhteen alussa muista tai osaa selvittää. Käsikirjan sisältö on kattava, tiivis ja selkeä.

Kuluttajapalvelulla ei ole ollut vastaavaa käsikirjaa aiemmin käytössään. Käsikirjan suunnittelussa emme konsultoineet työpaikkaohjaamme lainkaan, vaan teimme siitä mieleisemme ja keräsimme siihen tärkeää tietoa. Lopputuloksena oli yksisivuinen tietopaketti, jota on helppo muokata.

## 6.3 Tuotosten arviointi

Tutkimus tuotosten käyttökelpoisuuden arviointi suoritettiin esittelemällä valmis perehdytysohjelma ja käsikirja toimeksiantajalle. Toimeksiantaja totesi, että perehdytysohjelma on innovatiivinen ja selkeä. Lisäksi hän mainitsi, että perehdytysohjelma mahdollistaa perehdytyksen seurannan eri osapuolien näkökulmasta. Toimeksiantajan mukaan perehdytysohjelma otetaan käyttöön mahdollisimman pian, kunhan se on ensiksi lanseerattu kuluttajapalvelun tiimipalaverissa. Toimeksiantaja totesi, että uuden työntekijän käsikirja on käyttökelpoinen sellaisenaan. Hän piti sen ulkoasusta sekä sisällöstä. Hän kertoi, että esimiehet lähettävät uudelle työntekijälle sähköpostin, jossa kerrotaan yrityksestä sekä tietoa alkavasta työstä. Hän ehdotti käsikirjan liittämistä kyseiseen sähköpostiin.

Esittelimme perehdytysohjelman kahdelle kuluttajapalvelun työntekijälle, ja havainnoimme heidän reaktioitaan. Ensimmäinen havainnoitava ihmetteli alkuun esimiehen osiota suunnitelmassa. Kerroimme hänelle, että esimies täyttää esimiehen osion ja perehdyttäjän osuus tulee lomakkeessa myöhemmin. Itse suunnitelman hän koki selkeäksi ja helpoksi. Erityistä kiitosta saivat valmiit linkit työohjeisiin, jossa havainnoitava korosti, että näin ollen perehdytettävä voi myös itse aktiivisesti lukea työohjeita. Ne ovat helposti saatavilla. Havainnoitava myös piti myös siitä, että nyt vastuuta oppimisesta voidaan selkeämmin siirtää perehdytettävälle itselleen. Perehdytysohjelmaan voi aina palata, mikäli jokin osa-alue tuottaa vielä hankaluuksia ja perehdytyksen seuranta on helppoa.

Toinen havainnoitava koki, että perehdytysohjelma sisälsi kaiken tarvittavan tiedon. Hänen mielestään ulkoasu oli selkeä. Perehdytysohjelmaa voidaan hänen mukaansa käyttää sellaiseen ja perehdytettävät asiat on loogisessa järjestyksessä. Valmiit linkin nopeuttavat tiedon löytymistä ja ovat havainnoitavan mielestä luonnollinen osa perehdytysohjelmaa.

Havainnoinnin yhteenvetona voidaan todeta, että perehdytysohjelman toteutuksessa on onnistuttu ja kuluttajapalvelun havainnoitavat henkilöt kokevat, että se helpottaa perehdytystä. Perehdytysohjelma lisää myös perehdytettävän itsensä vastuuta omasta oppimisesta sekä antaa siihen työkalun. Havainnoinnista saatiin selville, että perehdytysohjelma tulee esitellä perehdyttäjille, sillä sen käyttöönotto ei onnistu ilman ohjeistusta.

## 7 Yhteenveto

Yritys X:n kuluttajapalvelussa käytössä oleva perehdytysmateriaali on ollut epäkäytännöllinen ja kankea. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli ratkaista kuluttajapalvelun ongelma luomalla kuluttajapalvelulle toimiva, yhtenäinen ja helposti muunneltavissa oleva perehdytysohjelma ja uuden työntekijän käsikirja. Kun tavoite oli määritelty, aloimme tutkia aiheen teoreettista viitekehystä, jotta saimme tutkimukselle tärkeää tietoa perehdyttämisestä ja perehdytysohjelman luomisesta. Lisäksi määrittelimme käytettävät tutkimusmenetelmät, joiden avulla pääsimme tutkimus tuotosten kannalta parhaaseen lopputulokseen. Valitsimme tutkimusmenetelmiksi kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin. Laadimme sähköisen kyselylomakkeen kysymykset, ja loimme kyselylomakkeen E-lomake - järjestelmällä. Lähetimme kyselyn kuluttajapalvelun työntekijöille, jonka jälkeen lähetimme vielä muistutusviestin.

Tämän jälkeen haastattelimme sen hetkistä Helsingin kuluttajapalvelun esimiestä. Analysoimme kyselytutkimuksesta saadut vastaukset sekä litteroimme haastattelusta saadun materiaalin. Perehdytysohjelma luotiin kyselytutkimuksen ja haastattelun pohjalta kerättyjen tietojen avulla, sekä työpaikkaohjaajamme ohjeistamana. Käsikirjan loimme itsenäisesti kokoomalla mielestämme kaikki uudelle työntekijälle tärkeät yhteystiedot ja muut asiat tiiviiksi tietopaketsiksi. Valmiit tuotokset esiteltiin toimeksiantajalle. Lisäksi perehdytysohjelma esiteltiin kahdelle kuluttajapalvelun työntekijälle, jolloin havainnoimme heidän suhtautumistaan perehdytysohjelmaan. Koko prosessin eteneminen on kuvattuna vaiheittain kuviossa 9.



Kuvio 8: Prosessikuvaus

### 7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tehtäessä tieteellistä tutkimusta, tulee sen laatu ja luotettavuus aina varmistaa. Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on hankalaa laadullisessa tutkimuksessa, sillä laadullisen tutkimuskohteena on ihminen sellaisenaan tai ryhminä. Olemassa olevat luotettavuusmittarit eivät ole sovellettavissa ihmisen toiminnan mittaamiseen, sillä ihmisen toiminta ei useinkaan ole rationaalista tai järkevää, eikä ihminen toimi aina samalla tavalla. Ihminen voi halutessaan muuttaa kantaansa ilman ilmeistä syytä. (Kananen 2010, 68.)

Tutkimuksen ollessa pätevä siinä ei saisi ilmetä systemaattista virhettä. Näin ollen tutkijan pitäisi varmistaa, että tutkittavat ovat ymmärtäneet oikein esimerkiksi tehdyn kyselylomakkeen kysymykset. Mikäli vastaaja on ymmärtänyt kysymyksen toisella tavalla, kun tutkija on asian olettanut, ovat saadut vastaukset vääristyneet. Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys muodostavat mittarin, eli kokonaisluotettavuuden. Tutkitun otoksen edustaessa perusjoukkoa, jossa on mahdollisimman vähän satunnaisuutta, voidaan kokonaisluotettavuus katsoa hyväksi. Virheet eivät välttämättä oleellisesti vaikuta työn tavoitteisiin. On kuitenkin tärkeää, että tutkija kommentoi ja ottaa kantaa tutkimuksessa ilmenneisiin virheisiin. (Vilkka 2009, 161- 162.)

Kohtasimme tutkimuksessa virheen, joka liittyi kyselylomakkeen vastausvaihtoehtoon ”en osaa sanoa”. En osaa sanoa - vastauksien analysointi on vaikeaa, sillä emme tiedä, miksei vastaaja osaa sanoa. Tekemämme virhe vaikuttaa tulosten analysointiin, muttei työn lopputulokseen.

Vehkalahti (2014, 36) kuvaa virhettä siten, että vastausvaihtoehto ei kerro eikä vastaaja ole halunnut vastata vai eikö hän ole ymmärtänyt kysymystä. Varsinkin mielipidekysymyksissä käytetään usein ”en osaa sanoa” - vastausvaihtoehtoa. Ongelma olisi ollut ratkaistavissa, jos

vastaajalle olisi annettu mahdollisuuden ilmaista eikö vastaaja halua vastata vai eikö hän tiedä. Tämän olisi voinut tehdä muokkaamalla ”ei osaa sanoa” - kohdan ”ei samaa eikä eri mieltä” -kohdaksi sekä lisäämällä kohdan ”ei kantaa asiaan”. (Kananen 2010, 88-89.)

## 7.2 Pohdinta

Opinnäytetyön tuloksena on syntynyt innovatiivinen perehdytysohjelma. Innovatiivisuuden perusteluina voidaan mainita sisällöllisesti ja rakenteellisesti uudenlainen sähköinen perehdytysohjelma. Perehdytysohjelma on toteutettu tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Perehdytysohjelman luomisessa on huomioitu kaikki toimeksiantajan toiveet mm. aikataulusta ja laadunseurannasta sekä esimiehen omasta osiosta. Toivomme, että perehdytysohjelman lanseeraus kuluttajapalvelun tiimipalaverissa tulee helpottamaan sen käyttöönottoa sekä antamaan valmiuksia sen tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen käyttöön.

Perehdytysuunnitelmaa voidaan käyttää myös Yritys X:n muilla osastoilla tai jopa muissa yrityksissä, kunhan sen muokkaa osastolle tai yritykselle sopivaksi. Perehdytysohjelman pohja on muunneltavissa, ja sitä on helppo muokata tarpeiden mukaan. Myös uuden työntekijän käsikirjaa voidaan hyödyntää Yritys X:n muilla osastoilla, kunhan sen vain muokkaa osastokohtaiseksi.

Koska perehdytysohjelmaan on koottuna kuluttajapalvelun käyttämien ohjelmistojen linkit ja ohjeistukset, voidaan sitä käyttää työkaluna tiedon kertaamiseen ja etsimiseen. Täten myös kauemmin kuluttajapalvelussa työskennelleet hyötyvät uudesta perehdytysohjelmasta. Lisäksi perehdytysohjelma auttaa Yritys X:n sisällä kuluttajapalveluun uusiin tehtäviin siirtyviä työntekijöitä. Sillä perehdytysohjelman avulla voidaan tarkistaa, mitä työntekijä jo osaa ja mikä vaatii vielä kehittämistä. Kun perehdytysohjelman käyttö kuluttajapalvelussa vakiintuu, tulee huomioida, että linkkien ajankohtaisuus olisi hyvä tarkistaa säännöllisin väliajoin, jotta ohjelma on aina ajan tasalla.

Haastateltavanamme olleen kuluttajapalvelun esimiehen olettava oli, ettei kuluttajapalvelussa ole halukkaita perehdyttäjiä. Kuitenkin suurin osa niistä kuluttajapalvelun työntekijöistä, jotka eivät ole aiemmin perehdyttäneet, kokevat olevansa liian uusia työntekijöitä perehdyttääkseen muita. Kyselytutkimuksemme mukaan heiltä löytyy mielenkiintoa perehdyttämiselle, kunhan vain ensiksi karttuu kokemusta. Perehdytysohjelma antanee varmuuden myös näille henkilöille perehdyttäjänä toimimiseen, sillä perehdyttäjällä on valmiina perehdyttämisen runko, eikä vastuu perehdytyksen sisällöstä ole enää perehdyttäjällä itsellään.

## Lähteet

- Aaltola, J. & Valli R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Grönfors, T. 2010. Työssä oppiminen. Helsinki: Helsingin kauppakamari.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Hämeenlinna: Ka-riston kirjapaino.
- Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg J. 2007. Viisaat valinnat. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kananen, J. 2008. Kvali Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammatti-korkeakoulu.
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Jyväskylä: Jyväskylän am-mattikorkeakoulu.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 3. painos. Helsinki: Nykypaino.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Kupias, P. & Peltola, R. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenus Print.
- Mäkisalo, M. 2003. Yhdessä onnistumme, opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Tampere: Tammi.
- Rogers, J. 2004. Aikuisoppiminen. Tampere: Tammer-paino.
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.
- Viitala, R. 2007. Henkilöstön johtaminen strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.
- Vilkka, H. 2009. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: Gummerus.
- Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Helsinki: Tammi.
- Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4., uudistettu painos. Viro: Meedia Zone.

## Sähköiset lähteet

- Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto. 2010. KvantiMOTV, Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 14.2.2015. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

## Kuviot

Kuvio 1: Perehdytettävät asiat .....	10
Kuvio 2: Ikäjakautuma .....	19
Kuvio 3: Kuinka kauan olet työskennellyt palveluneuvojana?.....	20
Kuvio 4: Arvioi tyytyväisyytesi seuraaviin kuluttajapalvelun asioihin .....	20
Kuvio 5: Haluan kehittää ammattiosaamistani aktiivisesti .....	21
Kuvio 6: Tuon ammattiosaamisen kehittämistoiveet esimieheni tietoisuuteen .....	21
Kuvio 7: Saan riittävästi tukea uuden oppimiseen sekä moniosaamiseen .....	22
Kuvio 8: Työhöni liittyviä koulutuksia tarjotaan riittävästi .....	22
Kuvio 9: Prosessikuvaus .....	29



## Liitteet

Liite 1 a Kyselylomake .....	34
Liite 1 b Kyselylomake .....	36

## Liite 1 a Kyselylomake

## Kuluttajapalvelun osaamisen kehittäminen ja perehdytys

Alkutilanne					
Minkä ikäinen olet?					
18-25 vuotta	26-35 v.	36-45 v.	46-55 v.	56-65 v.	
Olen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kauan olet työskennellyt palveluneuvojana?					
0-5 vuotta	6-10 v.	11-15 v.	yli 15 v.		
Olen työskennellyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Arvioi tyytyväisyytesi seuraaviin kuluttajapalvelun asioihin					
	Enittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Enittäin tyyväinen
Esimestyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman osaamisen kehittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miten haluaisit kehittää ammattiosaamistasi?	<input type="text"/>				

## Henkilöesimies ja oman osaamisen kehittäminen

Henkilöesimiestyö					
	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan riittävästi tukea esimieheiltäni päivittäisessä työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni on osa tiimiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni tukee sitoutumista yritykseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni jakaa vastuuta riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi palautetta työstäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaamisen kehittäminen					
	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Työni tarjoaa riittävästi haasteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluan kehittää ammattiosaamistani aktiivisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuon ammattiosaamisen kehittämistoiveet esimieheni tietoisuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tukea uuden oppimiseen sekä moniosaamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhöni liittyviä koulutuksia tarjotaan riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Kuluttajapalvelun perehdytys

Perehdyttäjänä toimiminen	
	Kyllä Ei
Olen toiminut perehdyttäjänä kuluttajapalvelussa	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>

## Olen toiminut aiemmin perehdyttäjänä

Millaista oli toimia perehdyttäjänä?	<input type="text"/>
Millaisia haasteita koit?	<input type="text"/>
Miten hyödynsit valmista perehdytysmateriaalia?	<input type="text"/>

## Perehdyttämisen kehittäminen

Miten kehittäisit kuluttajapalvelun perehdyttämistä?

Millaisen tarpeen näet vakitukselle perehdyttäjälle?

Millä tavalla perehdyttämiskoulutuksen järjestäminen vaikuttaisi mielenkiintoosi perehdyttää?

Millainen on mielestäsi hyvä perehdyttäjä?

## Liite 1 b Kyselylomake

## Kuluttajapalvelun osaamisen kehittäminen ja perehdytys

Alkutilanne					
Minkä ikäinen olet?					
	18-25 vuotta	26-35 v.	36-45 v.	46-55 v.	56-65 v.
Olen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kauan olet työskennellyt palveluneuvojana?					
	0-5 vuotta	6-10 v.	11-15 v.	yli 15 v.	
Olen työskennellyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Arvioi tyytyväisyytesi seuraaviin kuluttajapalvelun asioihin					
	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyyväinen
Esimiestyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman osaamisen kehittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miten haluaisit kehittää ammattiosaamistasi?		<input type="text"/>			

## Henkilöesimies ja oman osaamisen kehittäminen

Henkilöesimiestyö					
	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan riittävästi tukea esimieheiltäni päivittäisessä työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni on osa timiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni tukee sitoutumista yritykseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni jakaa vastuuta riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi palautetta työstäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaamisen kehittäminen					
	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Työni tarjoaa riittävästi haasteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluun kehittää ammattiosaamistani aktiivisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuon ammattiosaamisen kehittämistoiveet esimieheni tietoisuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tukea uuden oppimiseen sekä moniosaamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhöni liittyviä koulutuksia tarjotaan riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Kuluttajapalvelun perehdytys

Perehdyttäjänä toimiminen	
	Kyllä Ei
Olen toiminut perehdyttäjänä kuluttajapalvelussa	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>

## En ole toiminut aiemmin perehdyttäjänä

Miksi et ole toiminut perehdyttäjänä?	<input type="text"/>
Voisitko kuvitella toimivasi perehdyttäjänä jatkossa? Perustele.	<input type="text"/>

### Perehdyttämisen kehittäminen

Miten kehittäisit kuluttajapalvelun  
perehdyttämistä?

Millaisen tarpeen näet vakitukselle  
perehdyttäjälle?

Millä tavalla  
perehdyttämiskoulutuksen  
järjestäminen vaikuttaisi  
mielenkiintoosi perehdyttää?

Millainen on mielestäsi hyvä  
perehdyttäjä?